

APPENDICE 2

WEB-WRITING (OVVERO SCRIVI COME NAVIGHI)

Queste pagine sono tratte e adattate dalla pubblicazione "Linee guida per la redazione e composizione di testi per il web" della Regione Emilia Romagna.

Considerato il pubblico molto vasto a cui in genere si rivolgono i siti web, è di fondamentale importanza organizzare le informazioni che si vogliono pubblicare, prestando particolare attenzione sia alla struttura dei testi che al contenuto. Occorre tener presente che leggere un testo a video non è come leggere un testo cartaceo: la limitata dimensione dello schermo richiede brevità e chiarezza; inoltre, la natura ipertestuale dei web ci obbliga a passare da una scrittura lineare a una scrittura "profonda" ed "espansa" che richiede una progettazione lunga e accurata.

Di seguito proponiamo alcuni suggerimenti di base per:

- L'organizzazione delle informazioni
- La chiarezza dei testi
- L'efficacia dei testi

L'organizzazione delle informazioni

- 1) **strutturare l'informazione:** raccogliere tutte le informazioni necessarie (rispettare la regola delle 5 W: who, what, when, where, why), decidere la gerarchia delle informazioni (distinguere le informazioni principali da quelle secondarie), suddividere il testo in paragrafi, ognuno contenente un argomento diverso, collocando le informazioni principali all'inizio e collegando i paragrafi fra di loro
- 2) **pensare il testo in termini visivi:** scrivere colonne di testo di larghezza e lunghezza omogenea, lasciare molti spazi vuoti, usare il grassetto per evidenziare brevi concetti fondamentali
- 3) **scrivere "microcontenuti" significativi:** inserire titoli, sottotitoli, link e voci di indice per sintetizzare i contenuti presenti sulla pagina e fornire una guida per il lettore.

La chiarezza dei testi

Riguardo al contenuto dei testi, è consigliabile utilizzare un linguaggio semplice e chiaro, rispettando quelli che comunemente vengono indicati come i **criteri di base per la chiarezza dei testi:**

- 1) Scrivere **frasi brevi:** non più di **25 o 30 parole** e non più di **2 frasi per ogni periodo.**

Scrivere periodi non più lunghi di 25-30 parole e che contengono al massimo due frasi. Se ci si rivolge a un pubblico non qualificato, o misto, è meglio stare sotto le 20. La lunghezza tuttavia non è un valore assoluto: ci sono frasi che contengono molte più parole di quelle ora indicate e che tuttavia sono facilmente comprensibili, perché ben organizzate, e altre molto corte che alla lettura sembrano interminabili. Un metodo semplice per capire se una frase è troppo lunga (oppure manca della necessaria punteggiatura) è quello di leggerla ad alta voce. Se si rimane senza fiato è sicuramente da taglia-

re. Evitare di concentrare in una frase troppe informazioni. Una frase con troppe idee o informazioni è lunga e può risultare difficile, mentre quelle che contengono una sola informazione principale non richiedono particolari sforzi di comprensione o più riletture. Se si hanno molte informazioni da dare è meglio spezzare il periodo in più proposizioni principali. Oltre ad essere più facilmente comprensibili, le frasi corte suggeriscono informalità e immediatezza e catturano più facilmente l'attenzione.

2) Scrivere **frasi semplici e lineari** (una sola proposizione con soggetto, verbo e qualche complemento).

Sono semplici e lineari le frasi costituite da una sola proposizione con un soggetto, verbo e qualche complemento.

Non è sempre possibile scrivere frasi formate da una sola proposizione, tuttavia occorre contenere la loro lunghezza e complessità.

Quando si scrivono frasi formate da più proposizioni, preferire le frasi di forma coordinata a quelle di forma subordinata.

La "legge della vicinanza" suggerisce di tenere insieme le unità logiche della frase (soggetto, predicato verbale e complemento) e di non separarli con incisi che costringono il lettore a uno sforzo per rimettere insieme la frase. Le strategie per gestire una frase che si trova tra un soggetto e un verbo sono:

eliminare completamente la frase e trasformarla in un periodo separato;
trasformare la frase in una frase introdotta da "se" o "quando";
spostare la frase alla fine del periodo.

3) Specificare sempre il **soggetto della frase**.

Specificare sempre il soggetto della frase per evitare ambiguità e facilitare la comprensione. Quando il periodo contiene varie proposizioni è necessario specificare i vari soggetti, soprattutto quando non coincidono.

Quando è possibile, utilizzare soggetti animati e concreti piuttosto che soggetti inanimati e astratti. Scrivere la frase in modo che sia semplice capire di cosa si sta parlando e chi è il soggetto dell'azione.

4) Preferire la **forma attiva dei verbi** a quella passiva o impersonale

La forma attiva è più chiara di quella passiva perché identifica meglio il soggetto dell'azione che viene a trovarsi proprio all'inizio della frase. Inoltre, la forma attiva rende la scrittura più incisiva e le frasi più vigorose perché richiede un numero minore di parole. Anche la forma impersonale è per lo più da evitare: abusata nel linguaggio burocratico provoca un effetto di spersonalizzazione, e spesso nasconde un'informazione importante.

5) Preferire, quando possibile, **modi e tempi verbali semplici** (es.: indicativo meglio del congiuntivo e del condizionale, tempo presente, passato prossimo e futuro meglio del passato remoto e del futuro anteriore).

Tra i modi verbali è preferibile scegliere quelli più semplici che sono anche i più usati nel linguaggio comune. L'indicativo è preferibile al congiuntivo o al condizionale, perché è il modo della concretezza, della realtà.

Nella redazione dei testi preferire le congiunzioni più usate nella lingua parlata (se, anche se, perché, quando, ecc.) che reggono l'indicativo a quelle di tono più elevato (a condizione che, qualora, ove, purché, benché, dal momento che, affinché, ecc.) che richiedono invece l'uso del congiuntivo.

Anche per i tempi verbali la regola da rispettare è la semplicità. Semplicità significa quindi usare i tempi più comuni nella lingua parlata: presente, passato prossimo, futuro.

Da evitare: il passato remoto che appesantisce enormemente la lettura e l'uso del futuro con valore imperativo che attenua o addirittura oscura il valore imperativo di alcune affermazioni.

6) Limitare l'uso del **gerundio**

Limitare il più possibile l'uso del gerundio, specialmente se ha un soggetto diverso da quello della frase principale. Normalmente il gerundio appesantisce la frase e la rende meno incisiva. Poiché gli utenti audiolesi hanno difficoltà a comprendere questo modo verbale, è consigliabile utilizzare il più possibile le forme esplicite e usare il gerundio soltanto quando è veramente indispensabile.

7) Usare la **punteggiatura** per rendere il testo più chiaro e leggibile

L'uso appropriato della punteggiatura contribuisce notevolmente alla chiarezza di un testo. La punteggiatura è uno strumento che consente al lettore di riconoscere la struttura di un testo e di orientarsi nella ricostruzione del senso del discorso.

Poiché le frasi brevi rendono il testo più leggibile, si consiglia di usare frequentemente il **punto** e il **punto a capo**, scrivendo frasi della lunghezza massima di 25-30 parole.

La **virgola** non va usata all'interno di blocchi unitari, per esempio tra soggetto e predicato verbale o tra quest'ultimo e il suo complemento oggetto. E' usata per separare elementi di un elenco, incisi, proposizioni subordinate.

I **due punti** servono a introdurre elenchi, spiegazioni, chiarimenti. Contribuiscono alla spiegazione ed evitano il ricorso a troppe subordinate: sono quindi fondamentali per agevolare la comprensione del testo.

Il **punto e virgola** è usato solitamente nei periodi lunghi. Dal momento che questi sono da evitare, evitiamo anche il punto e virgola.

Le **virgolette** sono usate di norma per isolare le citazioni. Sono spesso usate per attribuire alle parole sensi particolari, diversi da quelli comunemente attribuiti a esse. Quest'uso delle virgolette non giova alla chiarezza del testo, perché non tutti i lettori possono essere in grado di capire dal contesto il senso a cui si fa riferimento.

I **trattini** e le **parentesi** sono usati per isolare incisi all'interno della frase. E' preferibile evitarli perché gli incisi spostano l'attenzione di chi legge dagli elementi principali della frase su quelli secondari.

8) Scrivere per **punti**

Quando c'è l'esigenza di fornire molte informazioni, è consigliabile utilizzare una struttura di elenchi puntati o numerati. Le liste aiutano la leggibilità e la comprensione, chiariscono la sequenza e la relazione tra le idee e i fatti esposti nel testo e consentono di non utilizzare frasi subordinate che possono essere di difficile comprensione.

Si usano gli elenchi numerati quando c'è una priorità delle voci, dalla più importante alla meno importante, quando si presentano una serie di passi da eseguire in successione o una serie di istruzioni.

Per essere chiara e leggibile, la lista deve essere elaborata secondo il principio del parallelismo:

- Parallelismo nel **contenuto**: tutte le voci devono essere omogenee, riferirsi cioè alla stessa classe di informazioni o di dati.
- Parallelismo **grammaticale**: o tutti sostantivi o tutti verbi, o tutti con l'articolo o tutti senza.
- Parallelismo **visivo**: tutte le voci della lista devono essere introdotte dallo stesso simbolo grafico ed essere di lunghezza abbastanza simile.

Le liste possono avere più livelli e quindi ogni voce può avere varie sottovoci: due livelli vanno benissimo, di più creano confusione e vanificano del tutto il principale obiettivo di una lista e cioè la chiarezza. Ricordare comunque che:

- ogni livello deve essere indentato rispetto al precedente;
- ogni livello deve avere il suo simbolo grafico, ben riconoscibile rispetto a quello degli altri;
- il livello superiore deve avere un simbolo grafico visivamente più forte.

9) Utilizzare **parole ed espressioni comuni, della vita di tutti i giorni, e brevi**

Le espressioni più chiare ed efficaci sono quelle che vengono usate ogni giorno, quelle che tutti comprendono senza dover ricorrere all'uso del vocabolario.

Le parole di uso quotidiano sono brevi, concrete e descrivono cose reali prima che concetti.

Quando ci rivolgiamo a un pubblico ampio e indifferenziato abbiamo la necessità di attingere a parole che appartengono al vocabolario corrente (il Vocabolario di base della lingua italiana contiene meno di 7.000 parole). Inoltre, le persone con disabilità dell'udito possiedono un vocabolario limitato e faticano a padroneggiare i tantissimi sinonimi presenti nella lingua italiana.

Quindi, non è buona norma moltiplicare i sinonimi per lo stesso concetto. Le ripetizioni indicano che si sta ancora parlando dello stesso argomento; questo contraddice quello che ci hanno insegnato in ambito scolastico, ma contiene le possibilità di confusione.

E' quindi sconsigliabile usare:

- parole e formule dotte, arcaiche e letterarie;
- grecismi e latinismi;
- locuzioni solenni;
- termini stranieri e latini (quando esiste un termine corrispondente nella lingua italiana).

10) Evitare le **espressioni prolisse**, le **perifrasi**, le **circonlocuzioni**, le **frasi fatte**, gli **anglismi**, i **latinismi**, le **forme arcaiche, dotte** e i **termini tecnici e specialistici**

Le parole tecnico-specialistiche possono apparire ai non esperti completamente incomprensibili. Quando è possibile, usare parole di uso comune al posto di termini tecnici.

Quando è inevitabile usare termini tecnici, è necessario fornire una breve spiegazione la prima volta che vengono usati nel testo.

Quando si tratta di testi lunghi che contengono numerosi termini tecnici può essere utile fornire un glossario che spieghi il significato delle parole principali.

11) Spiegare **le sigle e gli acronimi**

Perché i testi risultino chiari, è preferibile usare poche abbreviazioni e sigle, soprattutto quando queste sono poco comuni, oppure tipiche di alcuni tipi di testo e di linguaggi settoriali.

E' consigliabile spiegare il significato della sigla scrivendolo per esteso, la prima volta che compare nel documento.

Nei testi diretti a un pubblico non specialistico è meglio scrivere per esteso ciò che nel linguaggio settoriale viene indicato normalmente con un'abbreviazione o una sigla.

Per quando riguarda il modo di scrivere le sigle non esiste una norma valida in assoluto e osservata da tutti. Tutto maiuscolo, tutto minuscolo, lettera iniziale maiuscola e le altre lettere minuscole, con o senza i puntini separatori, ecc. sono tutte variazioni possibili. La tendenza attuale è quella di scrivere le sigle e gli acronimi soltanto con la prima lettera maiuscola: Bot, Csm, Enea, Usl, Confesercenti, Confindustria, ecc.

L'efficacia dei testi

Oltre a scrivere il testo in modo semplice e corretto, si possono utilizzare altri accorgimenti per rendere il testo più efficace e vicino al lettore:

1) Rivolgersi direttamente al lettore

Rivolgersi direttamente al lettore/utente, esprimersi con uno stile personale e riconoscibile è importante per qualsiasi testo, ma diventa indispensabile per i testi on line. Far sentire al lettore che dietro alle parole non c'è solo un'azienda o un'istituzione, ma ci sono delle persone significa coinvolgerlo e attirare la sua attenzione.

Se a questo aggiungiamo il fatto che spesso i testi on line servono per compiere vere e proprie operazioni, utilizzare un tono diretto e confidenziale è sicuramente d'obbligo: dare del tu per indicare operazioni quali scarica il modulo, guarda, compila la richiesta, ecc.

Se invece l'intento perseguito è quello di essere oggettivo è meglio usare il *si* impersonale, ma il coinvolgimento del lettore è sicuramente più difficile.

2) Privilegiare i verbi rispetto ai sostantivi

I verbi sono le parole più forti della lingua. E' tipico del linguaggio burocratico spegnere l'energia di un verbo trasformandolo in un sostantivo. Il verbo che descrive l'azione diventa un nome e quindi per funzionare, la frase ha bisogno di un altro verbo. Questo procedimento si contrappone all'esigenza di una scrittura (on line e non) di essere incisiva, sintetica e diretta. (es.: anziché "a fini di programmazione e monitoraggio" utilizzare "per programmare e controllare")

3) Preferire sempre espressioni concrete e dirette piuttosto che astratte e involute

Un testo risulta comprensibile ed efficace se utilizza parole comuni, semplici e concrete (es.: "verificare" e non "procedere alla verifica", "soldi" e non "liquidi"). A queste caratteristiche è possibile aggiungere un'ultima caratteristica: la brevità. Tra due parole con lo stesso significato privilegiare sempre la parola corta.

Sono perciò da evitare:

- parole e locuzioni verbali astratte;
- verbi derivati da sostantivi;
- parole che abbiano più significati nell'uso comune;
- parole e locuzioni che attenuano il significato;
- metafore, similitudini o altre figure retoriche che potrebbero non venire comprese da tutti;
- perifrasi lunghe e complesse.

Per indicare cose o persone evitare di usare denominazioni diverse da quelle proprie, più usuali e quindi più comprensibili (ad esempio Il Quirinale al posto del presidente della Repubblica).

4) Usare un **linguaggio positivo** (privilegiare la forma affermativa delle frasi a quella negativa, evitare la doppia negazione)

Di fronte a una frase negativa, spesso i lettori devono tradurla in positivo per capirla. La comprensione è ostacolata quando il lettore deve eseguire un rovesciamento logico, come nei seguenti casi:

non molti → pochi

non lo stesso → diverso

non abbastanza forte → debole

non ricordavo → ho dimenticato

5) Evitare i **luoghi comuni**

Le frasi fatte e i luoghi comuni sono assolutamente da evitare, perché banalizzano il testo, distolgono l'attenzione del lettore e possono comunque non venire compresi da tutti. Per risparmiare la fatica d'inventare nuove espressioni, si finisce con l'usare quelle già sentite, attingendo dal bagaglio di frasi fatte dei vari linguaggi settoriali: quello burocratico-politico-sindacale, quello giornalistico, ecc.